

## **Indicadores para la medición de gestión del conocimiento a través de herramientas computacionales**

**Betty Pierre<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> Centro de Investigación Gerencial de Guayana. Universidad Nacional Experimental de Guayana. Carrera Antofagasta, Urbanización Chilemex. Puerto Ordaz, Venezuela. bpierre510@hotmail.com

**Palabras claves:** Gestión del conocimiento, herramienta computacional, indicadores.

### **Resumen**

El objetivo de la investigación fue desarrollar los Indicadores para la medición de gestión del conocimiento a través de herramientas computacionales, el estudio se llevo a cabo en una organización pública, en el Estado Bolívar Venezuela. Se utilizó un enfoque cuali-cuantitativo de alcance descriptivo y con una estrategia de campo. La población estuvo constituida por 36 funcionarios públicos del nivel corporativo. Para el enfoque cualitativo, se aplicó una entrevista la cual se analizó mediante la técnica hermenéutica dialéctica, para identificar las principales categorías actuales en el control de gestión. Para el enfoque cuantitativo se utilizó una encuesta diseñada para medir los parámetros actuales con respecto a la generación de competencias. Empleando un enfoque de triangulación de datos provenientes de diferentes paradigmas investigativos, se construyeron los primeros elementos estratégicos como la misión y visión, utilizando talleres participativos y la metodología del Cuadro de Mando Integral. Además, se demostró que no existe manejo de los conocimientos sobre control de gestión ni existe aplicación de herramientas computacionales por parte de los funcionarios.

### **1. Introducción**

En cada proceso que se realiza en las organizaciones, se involucra un conjunto de elementos tales como: economía, tecnología y recurso humano. La administración de dicho recurso humano es el reto de la mayoría de las organizaciones, esto debido a que ellos son los encargados de encaminarlas al logro de los objetivos. En este estudio se desarrollaron los indicadores de medición de la generación de competencias producidos por la utilización de una herramienta computacional. Para recolectar la informaron requerida y luego hacer el análisis, se aplicó una entrevista al Director de Planificación de la institución estudiada en Venezuela, se les pidió que escribieran por correo cuáles eran las competencias a desarrollar al utilizar la metodología del Cuadro de Mando Integral y con esta información se diseñó la encuesta a aplicar a los 45 funcionarios públicos. Los datos obtenidos de su aplicación permitieron el Cálculo del Coeficiente de Alfa de Cronbach; el cual arrojó un valor de 0,96 utilizando el SPSS. Seguidamente se presentan los resultados donde se identificaron las competencias a desarrollar, los alcances del proceso de implementación del Cuadro de Mando Integral (CMI), misión y visión como elementos estratégicos, parámetros o indicadores de medición de la gestión del conocimiento, hipótesis de trabajo, presentación y discusión de los resultados y por último las conclusiones.

### **2. Metodología**

El problema de investigación para este caso es el incremento de las competencias de los individuos objeto de estudio, mediante un monitoreo permanente de las acciones que efectúan

al utilizar el Cuadro de Mando Integral para llevar a cabo el control de gestión. Su manejo satisfactorio se convierte en demostración de la “gestión del conocimiento” y de la consecuente generación de competencias específicas. El estudio se define dentro de los parámetros delineados por Pineda (2001), como Descriptivo, ya que “...está dirigido a determinar como es y como está la situación de las variables que se estudian en una población...” El mismo autor indica que este tipo de estudio tiene como propósito “...la delimitación de los hechos que conforman el problema de investigación...”. En el presente caso, se describen las características del personal de la Alcaldía de Piar en función de parámetros de gestión del conocimiento. Para el análisis del estado del arte se utiliza la investigación documental, la cual define Sabino (2000) como aquella en la cual: “...se recurre a la utilización de datos secundarios, es decir, aquellos que han sido obtenidos por otros y nos llegan elaborados y procesados, de acuerdo con los fines de quienes inicialmente los elaboran y manejan...”, es aquí donde se estudia lo que es el control de gestión, las herramientas de control, el Cuadro de Mando Integral y por último las competencias. Según su estrategia es de campo, porque se aplicó un instrumento de recolección de información para la caracterización del personal de la Alcaldía de Piar en función de la gestión del conocimiento. El diseño es de campo porque el sujeto investigador se incorpora en el entorno del objeto a investigar y toma los datos directamente de la fuente. De acuerdo al Manual de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador UPEL (2003) se conceptualiza esta investigación como: “...el análisis sistemático del problema con el propósito de describirlo, explicar sus causas y efectos, de tal manera que los datos son recabados por el propio autor”, por lo que los datos se obtienen “...a partir de las fuentes primarias...”. Que para esta investigación son los funcionarios públicos que forman el nivel corporativo de la Alcaldía de Piar.

### **3. Población y Muestra**

La población objeto de estudio estuvo constituida por los funcionarios públicos pertenecientes al nivel corporativo que laboran en la alcaldía de upata, del Municipio Piar. Según los datos obtenidos del departamento de personal existen 45 funcionarios que forman el nivel corporativo. Para determinar el tamaño de la muestra se considero el caso mas sencillo que Gabaldón M. (2000) define como “...el correspondiente al muestreo aleatorio simple o irrestrictamente aleatorio...”. Por su parte, Ander E. (1984) dice que todos los elementos que forman la población tienen cada uno de ellos la oportunidad de ser seleccionados y por esto el mismo dice que el proceso para su obtención es “...aleatorio y sin reemplazo...” Aplicando esta metodología se obtuvo que el tamaño de muestra fué de 36 individuos, con un valor para la K de 2,59 y un margen de 99%.

#### **3.1. Instrumento de Recolección de Información**

Acordes con los principios metodológicos de la ciencia en la postmodernidad, se escogió la comparación de datos provenientes de diferentes enfoques, para lo que se utilizaron instrumentos diversos, los cuales se relacionan a continuación.

##### **3.1.1 Enfoque Cualitativo**

Se utilizó la entrevista a profundidad efectuada a un informante clave que fué el Director de Planificación de la Alcaldía, que en este caso es el funcionario directamente responsable de llevar el control de la gestión de la Institución.

##### **3.1.2. Enfoque Cuantitativo**

Se aplicó un cuestionario cuyos ítems se corresponden con los indicadores que se muestran en el cuadro 1; estos son: competencia técnica, organizacional, informacional, y de difusión.

**Cuadro 1:** Definición conceptual y operacional de las variables.

<b>Objetivos</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>
Identificar los indicadores de la Gestión del Conocimiento	Competencia Técnica	Demostración del manejo del conocimiento sobre los conceptos de Control de Gestión, Herramientas de Control, Gestión del Conocimiento y Competencias.	Determinar el nivel de conocimiento actual y al finalizar el trabajo de campo sobre los conceptos objeto de estudio.
	Competencia Informacional	Demostración del manejo del software de Cuadro de Mando Integral.	Medición /frecuencia de utilización del software en procesos de gestión
	Competencia Difusión	Demostración del manejo sobre la internalización de la utilización del CMI en todos los empleados de las Unidades.	Observación sobre el número de actividades de entrenamiento que se brinda a los empleados de cada Unidad.
	Competencia Organizacional	Demostración del manejo del conocimiento sobre la optimización del proceso de control de gestión.	Comparación de la gestión de cada Unidad antes y después de la implementación del CMI.

Aplicando el coeficiente de Alpha de Cronbach, cuyo resultado numérico fue de 93%, lo que significa que el instrumento es bastante confiable. (El cálculo de la confiabilidad el cual se hizo a través del programa estadístico SPSS). Se considero que el instrumento es apropiado para recoger la información de la encuesta, según Ruiz y Otros (1994) “es un método económico y rápido que permite el conocimiento de la realidad en forma directa y evade la subjetividad”. En este sentido Trillo (2003) señala que un “Instrumento se dice que tiene validez cuando mide lo que se desea medir, cuando son elaborados previo a su aplicación, se debe evaluar, su objetividad, validez y confiabilidad.

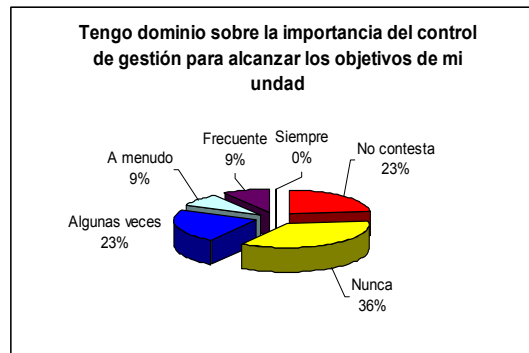
#### **4. Resultados**

Para efectuar el diagnóstico se empleó un enfoque cuantitativo, presentando los resultados en forma de gráficos, a partir de los cuales se identificaron las competencias actuales, antes de la implementación de la herramienta de control.

##### **4.1. Presentación y análisis obtenidos por la aplicación de la encuesta**

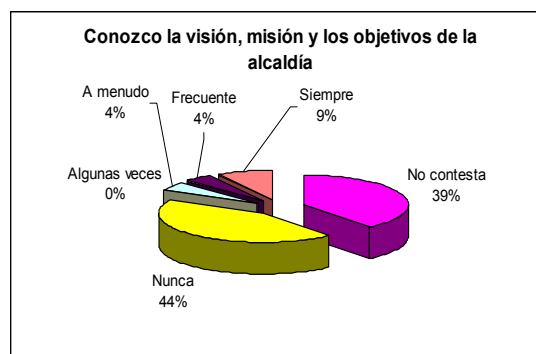
La encuesta se aplicó a treinta y seis funcionarios públicos; a continuación se encuentran las respuestas obtenidas ilustrando con un gráfico el porcentaje correspondiente; y se numera como gráfico aplicando la normativa APA.

## Competencia Técnica:



**Gráfico 1:** Tengo dominio sobre la importancia del control de gestión para alcanzar los objetivos de mi unidad.

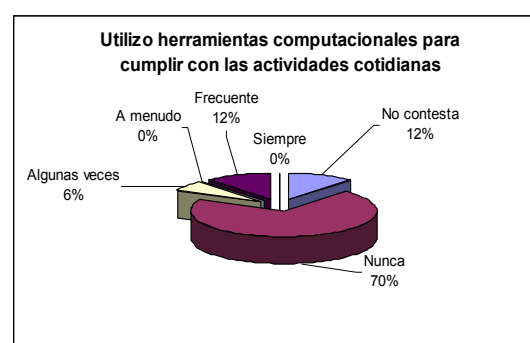
Se infiere de la observación del gráfico 1, los resultados que se ilustran, el treinta y seis por ciento de los funcionarios públicos encuestados coinciden en afirmar que nunca tienen dominio sobre la importancia del control de gestión para alcanzar los objetivos de la unidad. Esto se considera negativo para la Alcaldía ya que si el personal no conoce lo que es llevar el control de su gestión en cada una de sus unidades como pueden presentarle al nivel corporativo sus mediciones para poder corroborar que se estén cumpliendo con los objetivos planteados. Es de aclarar aquí que es información básica que deben de conocer prioritariamente para cumplir con sus metas fijadas.



**Gráfico 2:** Conozco la visión, misión y los objetivos de la Alcaldía.

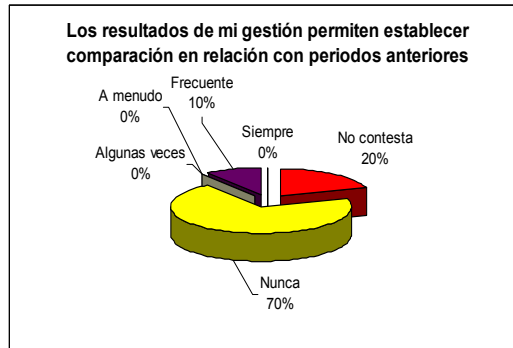
Seguidamente, en el gráfico 2, se ilustra el resultado obtenido, el cual es que el 44% por ciento de los encuestados dicen no conocer la visión, misión y objetivos de la Alcaldía y el 39% simplemente no contestó. Lo que puede inferir la autora, es que no quisieron decir que no la conocían por temor de que se supiera que no manejan esa información básica y como están allí por razones político - partidistas, prefirieron no hablar por temor.

### 4.1.1 Competencia Informacional



**Gráfico 3:** Utilizo herramientas para cumplir con las actividades ordinarias.

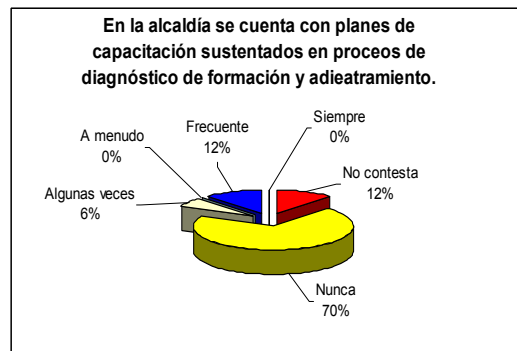
En el gráfico 3 se observa que el 70% respondió que nunca usa herramientas computacionales para cumplir con las actividades cotidianas; pues en este caso la autora coincide con ellos, por que ella pudo visualizar que hay unidades que no tienen computadoras, ejemplo el Departamento de Catastro, y las personas que allí laboran dirigen su información a sus superiores, de forma verbal y otras veces en una pagina escrita a mano.



**Grafico 4:** Los resultados de mi gestión permiten establecer comparación en relación con periodos anteriores

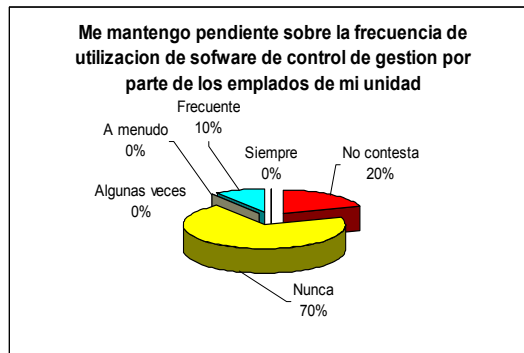
Según la opinión de los encuestados que se refleja en el gráfico 4, el 70% de los encuestados dicen que sus resultados no permiten establecer comparación en relación con periodos anteriores. Se infiere que si no saben lo que es control de gestión, menos sabrán como hacer para plasmar la información en papel, que tampoco lo hacen, menos compararla, ya que no poseen indicadores de medición y por último no podrán tomar decisiones para saber si lograron los objetivos en su unidad ni en otras unidades.

#### 4.1.2 Competencia de difusión



**Grafico 5:** En la Alcaldía se cuenta con planes de capacitación sustentados en procesos de diagnóstico de formación y adiestramiento

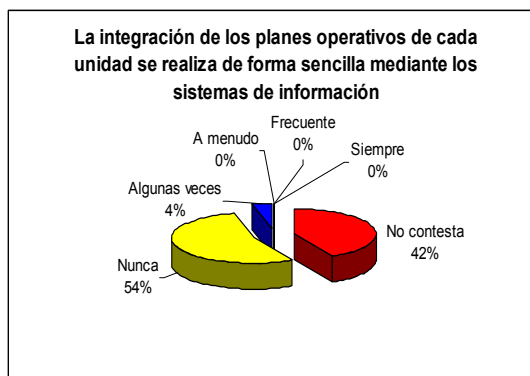
En el gráfico 5 se visualiza que el 70 % de los funcionarios públicos respondieron que nunca se cuenta con planes de capacitación sustentados en procesos de diagnósticos de formación y adiestramiento. Esto se considera negativo, porque si no emplean planes de formación y capacitación como podrán estos individuos aprender y adquirir nuevos conocimientos en pro de mejorar su forma de trabajar, hacer, controlar y ejecutar sus tareas.



**Grafico 6:** Me mantengo pendiente sobre la frecuencia de utilización de software de control de gestión por parte de los empleados de mi unidad.

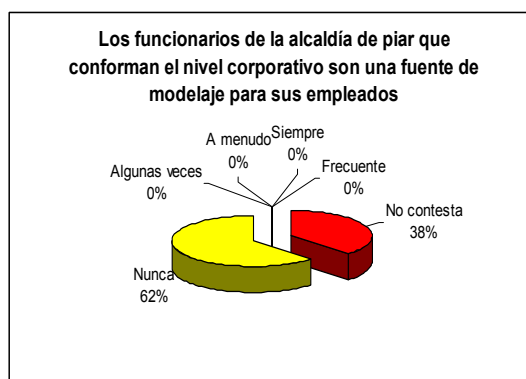
El mismo resultado numérico se ilustra en el gráfico 6, ya que el 70% de los empleados públicos dicen no mantenerse pendiente de si los empleados de su unidad utilizan de software de control de gestión en sus unidades. Se infiere que existe una desmotivación por parte de los empleados públicos porque ellos no internalicen los procesos ni saben lo que es el sentido de pertenencia en su trabajo, les da igual que no exista un software que les ayude en como debe de fluir la información a través de las técnicas de información y comunicación.

#### 4.1.3 Competencia Organizacional



**Grafico 7:** La integración de los planes operativos de cada unidad se realiza de forma sencilla mediante los sistemas de información.

La integración de los planes operativos de cada unidad se realiza de forma sencilla mediante los sistemas de información, esto se puede visualizar en el gráfico 7, lo que implica que el 54% respondió que nunca se hacía dicha integración, según algunas observaciones hecha por ellos en la encuesta, era que nadie les explicaba que había que hacerla, ni como hacerla, que habían unos directores que lo hacían pero de forma unilaterales. Lo cual es negativo porque si no existe integración entre unidades como sabrán que es lo que hace quien y si se están cumpliendo los objetivos a nivel de unidad cabalmente.



**Grafico 8:** los funcionarios de la Alcaldía de Piari que conforman el nivel corporativo son una fuente de modelaje para sus empleados

De forma muy negativa respondieron que los funcionarios de la alcaldía de piar que conforman el nivel corporativo no son una fuente de modelaje para sus empleados, la autora infiere que ellos sienten que son de libre remoción, o sea, cuando el alcalde termine su periodo ellos se van, por eso no les importa servirles de ejemplo. (Ver Gráfico 8).

## 5. Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos en la consecución de los objetivos planteados, para desarrollar los Indicadores de medición de la gestión del conocimiento en la alcaldía de piar por la utilización del Cuadro de Mando Integral, se concluye que en esta institución están dadas las condiciones para que se generen nuevas competencias en la realización de las actividades de cada unidad, todo favorecido porque: Se construyó la misión y visión en la alcaldía de piar aplicando la técnica de tormenta de ideas para que los funcionarios públicos sintieran que su participación había sido tomada en cuenta y desarrollaran el sentido de pertenencia con la institución. Se demostró que no existe manejo de los conocimientos como es el caso de los conceptos de control de gestión, herramientas de control y competencias tomando en cuenta el contenido teórico de Quezada (2002) que en este caso es la competencia técnica. No existe aplicación con herramientas computacionales para cumplir con la entrega de los reportes solicitados sobre la información en cada unidad para lograr una toma de decisiones oportuna y certera, lo cual genera la competencia Informacional. La competencia de difusión permite que los funcionarios a nivel corporativo internalicen la importancia de la formación de los empleados de cada unidad, que a través de la encuesta aplicada se pudo notar en un porcentaje alto que la capacitación de los empleados no es importante. La intención de la competencia organizacional es que debe existir una alineación entre los objetivos de cada unidad con los establecidos por el nivel corporativo para que allí la integración de cada resultado por unidad de trabajo con respecto a los objetivos y con esto lograr elaborar el plan operativo a nivel corporativo lo cual por el instrumento aplicado se pudo afirmar que no existe tal alineación por que no existen objetivos definidos por unidad de trabajo.

## Referencias

- Ander E. (1984) *Técnicas de investigación Social*. Barcelona, España. Editorial Hispano.
- Gabaldón N. (2000). *Algunos conceptos de muestreo*. Universidad Central de Caracas, Serie estadística N° 1, Caracas.
- Gallego y Badillo, R (1996): *Discurso sobre Constructivismo*. Nuevas estructuras conceptuales, metodológicas y actitudinales; Colombia: Cooperativa Editorial Magisterio.

Pineda E. (1994). *Metodología de la Investigación*. Washington. Organización Panamericana de la Salud.

Quezada, H. (2002) *Competencias laborales: La puesta en valor del capital humano* <http://www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/64/clevol>

Ruiz y Otros (1994). *¿Conoce el significado e implicación de la gestión del conocimiento?*. En: Revista Robotiker, N° 0, abril del 2000.

Sabino, C. (2001). *Metodología. Diseño y Desarrollo del Proceso de investigación de la Investigación*. Bogota: McGraw-Hill/Interamericana, S.A.

Trillo G. (2003). *Métodos Cuantitativos Cualitativos*. Maturín, fundaydip, 1994. UPEL.

Hayes, R.H.; Wheelwright, S.C. (1979). Link Manufacturing Process and Product Life Cycles. Harvard Business Review, Vol. 57, No. 1, pp. 133-140.